图书情报工作
第65卷 第1期 2021年1月

“十四五”图书馆基础服务的创新发展研究*

■ 史丹[1] 杨新涯[1,2] 涂佳琪[1]
[1] 重庆大学图书馆 重庆 400044 [2]重庆大学人文社会科学高等研究院 重庆 400044

摘 要：[目的/意义]目前图书馆行业的管理与服务创新均以数字化、智慧化为主，但在这些业务快速发展的同时，切不可忽略图书馆基础服务的发展。[方法/过程]在广泛调研的基础上，结合信息技术的发展趋势对当前公共图书馆、学术图书馆基础服务的梳理，认为当前图书馆基础服务存在数字资源下载的方式不统一、纸电分别服务、基础服务缺乏必要的绩效评价机制、智能设备相对“弱智能”等问题。[结果/结论]提出“十四五”期间图书馆基础服务创新发展建议，为各图书馆“十四五”规划的制订提供思路，促进未来五年图书馆事业的进步。

关键词：借阅服务 空间服务 智慧图书馆 “十四五”规划
分类号：G215
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2021.01.010

1 引言

图书馆正处在“十三五”向“十四五”规划过渡的关键时期，挑战与机遇并存。外部环境的更迭、支持高等教育的需要，结合后疫情时期的时代背景，向图书馆规划发展提出全新的挑战[1]。同时，人工智能、物联网、云计算等信息技术的迅猛发展，为图书馆服务提升释放技术红利。此时，图书馆必须顺势而为，抓住这一发展契机，积极迎接新机遇和新挑战，加强图书馆基础服务建设，向更深层次的、融合服务的方向发展。

图书馆以收藏、整理、保存和保护文献这一人类重要的文化与文明载体为任务和使命，这在图书馆基础服务中得到最终体现，因此有学者认为基础服务工作是图书馆的立馆之本[2]，可见其重要性。而今现实情况却是伴随着图书馆行业的发展与转型，部分基础服务逐渐走向弱化，智慧图书馆的来临、大量文献信息需求的涌现等新要求已经渗入基础服务的肌理，成为助推基础服务发展变革的内生动力，也为信息技术的应用提供新的空间。因此，笔者认为图书馆在聚焦网络服务、新兴技术的同时，应重视对图书馆基础服务的传承，避免忽略和丢弃，科学合理地利用信息技术，深化基础服务内容、提升基础服务水平与能力。

本研究在调研的基础上，首先确定图书馆基础服务的边界，再阐述未来五年基础服务的创新发展建议，提升服务水平，提高读者满意度，扎实保障图书馆的稳定发展。

2 图书馆基础服务的界定

王应华按照图书馆服务的发展，将图书馆的服务分为基础服务和高级服务：基础服务主要包括一般信息服务与大众服务，特点是服务的信息化和大众化；高级服务主要包括知识服务与专业服务，特点是服务的知识化和专业化[3]。香港城市大学图书馆特别顾问景祥祜认为基础服务即图书馆传统业务部门，如采编、行政办公、流通等[4]。潘卫等通过总结得出，国内外图书馆界服务效益提升的关键在于参考咨询、图书借阅等图书馆传统基础服务的升级与转型[5]。在基础服务提升方面，孙璐璐认为当前图书馆基础服务开展的重点在于搭建网络服务平台、拓宽网络服务终端建设，为读者提供便利的数字资源借阅与下载服务[6]。

伴随读者阅读需求发生改变，让读者对图书馆基础服务的边界有了更多期待。

例如在读者对知识分享与交流的需求驱动下，馆舍空间成为实现读者阅读权利的另一种重要保障。推动图书馆打造空间服务，以馆藏特色、地区文化为切入点，聚焦对读者人文情怀、信息素养以及创新能力的支

* 本文系国家社会科学基金项目“智慧图书馆的零数据模型及应用研究”（项目编号：19BTQ011）研究成果之一。
作者简介：史丹（ORCID：0000－0003－1621－1753），馆员，硕士，E-mail：sdan@cqu.edu.cn；杨新涯（ORCID：0000－0002－5267－4993），馆长，研究馆员，博士；涂佳琪（ORCID：0000－0001－6933－1877），馆员，硕士。
收稿日期：2020－11－17 修回日期：2021－01－04 本文起止页码：64－69 本文责任编辑：徐健

持[7]。从以上基础服务的内涵以及新时期基础服务边界,可以得出:①图书馆基础服务是围绕文献资源与馆舍而展开,不仅提供纸本文献、数字文献的查找与获取,同时重视馆舍空间再造,创新功能,丰富服务。赋予馆舍空间文化交流、科学实验、信息共享、创新体验等多重文化属性;②以资源的收藏、整理保存为主的基础服务内容已不再适应当今的读者需求,一些曾经的在线服务逐步转换为基础服务,更贴近读者行为习惯。

根据上述分析,笔者将图书馆基础服务边界范围划分为:文献资源借阅服务、数字资源下载服务、面向群体的空间服务。图书馆基础服务作为“立馆之本”以及高层次服务稳固而坚实的基础[8],应做到以读者需求为中心导向,以馆藏文献资源为基础,以馆舍空间为延伸。读者需求是基础服务的灵魂,要充分整合资源、馆舍、馆员等相关要素,凝聚力量,围绕读者需求形成基础服务创新发展的合力。在贴近读者需求,开展全面细致服务的同时,更需要重视合理采用信息技术,弥补个性化与人性化服务的不足,优化服务流程、服务推广等要素的协同融合,以此作为基础服务变革创新的内生动力。

3 基础服务的创新实践现状

通过文献调研笔者发现,近年来图书馆基础服务逐渐摆脱过去“被动”的服务方式,注重以更主动化的形式为读者提供利用图书馆的便捷之路,涌现出一批提升图书馆整体服务水平的创新案例,这些案例对于指导基础服务的转型与升级具有重要的启示意义。

3.1 主动式的文献资源借阅服务

3.1.1 送书到家

早前图书馆的送书到家,主要围绕行动不便的老人与特殊人群服务,在物流日益发达和全民阅读的浪潮下,图书馆界开始思考阅读推广活动泛在化的发展方向,深入基层,服务大众阅读。如烟台图书馆利用流动服务车到社区开展“送书到家”,读者可凭借书证在服务车上办理借阅手续;佛山市图书馆“知书达里”网上借阅服务,依托信息技术与现代物流,采用线上下单+线下配送与归还的模式,在新冠疫情期间发挥了巨大的作用,实现闭馆不打烊。开展送书到家的服务,不仅盘活馆内资源,同时末端配送打通了图书外借服务的最后100米,延伸图书馆服务触手。

3.1.2 资源采购与借阅服务充分整合

传统的资源采访工作面临与读者信息不对等,资源价值难以评估的困局,影响资源建设的效率和质量[9]。图书馆界需要重置其中的关键环节,引入全新机制。重庆大学图书馆与电商平台深度合作,融合京东平台行业优势,实现资源升级,随后借助智能采购技术,推出图书汇采平台,使读者充分参与图书采购的过程。优化服务流程,以“借阅、采购、入藏”过程代替传统的“采购、入藏、借阅”过程,有效实现基于读者需求的资源采购与借阅服务充分整合,实现服务升级。公共图书馆也积极探索读者需求驱动的资源采购与借阅服务的整合,内蒙古图书馆率先推出“彩云服务”,与实体书店深度合作,读者在书店即可完成心仪图书的借阅手续,阅览完毕归还至图书馆,由馆员完成图书入藏与支付的采购环节,建立起图书馆、书店、读者的良性互动关系[10]。

3.1.3 信用借阅服务

信用积分被认为是以收集的信用信息为基础,依托自身或第三方的信用评价机制,对比后量化得出,是公民守信程度的体现[11]。杭州图书馆与支付宝“芝麻信用”联手推出的信用借阅服务,打开将信用积分体系引入图书馆业务的新局面。读者以芝麻信用积分为基准,满足条件的读者可以“免押金”办理借阅,同时外地读者通过身份证与芝麻信用借还服务操作绑定,即可将身份证号作为统一认证标识,享受本地读者同等的借阅服务,降低图书馆资源使用门槛。目前随着社会信用体系的逐步建立与完善,越来越多的图书馆引入信用服务,如北京海淀区图书馆、武汉图书馆、西安图书馆等等。信用评价的载体也不断拓宽,除支付宝芝麻信用外,市民卡、劳模军人凭借荣誉证书也可享受同等信用服务。以信用积分代替押金管理,实现借阅服务低门槛甚至零门槛,挖掘读者潜在需求,让图书馆服务走“新”更走“心”,期待未来更精准、更便捷的图书馆资源借阅服务。

3.1.4 积极引进智能设备

人工智能产业热度上升,智能设备被广泛应用于图书馆,成为助推图书馆管理与服务智慧化、精细化的有效手段。文献资源基础服务的智能设备主要包括:①数字资源服务设备,如读报机、瀑布流电子借阅机等;②自主借还设备,如基于RFID的扫码借书,以及可以实现书本快速定位与清点的智能书架;③智能盘点与智能分拣设备,如南京大学图书馆自主研发的智能图书盘点机器人,宝安图书馆智能分拣机器人;④基于人脸识别技术的刷脸办证设备;⑤智能门禁设备,如新冠疫情期间普遍投入使用的带红外温度传感的智能门禁。智能设备的应用给予读者全新的入馆体验,让图

书馆基础服务更智能,更有温度。

3.2 多途径的数字资源下载服务

当前图书馆数字资源访问与下载模式主要有 6 种:授权 IP 范围内直接下载、IP 范围外的虚拟专用网 VPN 下载、数据库商远程访问账号下载、移动图书馆服务、跨域认证授权服务 CARSI 联盟校园网账号下载和个人远程工作桌面“桌面云服务”[12]。上述多种访问方式满足读者不受地域限制享受文献资源,同时业内同仁也不断拓展访问路径,让路径更快捷,提升服务质量。值得一提的是,清华大学图书馆在新冠疫情期间,与中国知网联合推出 Shibboleth 远程访问方式,加大力度优化校外访问模块,提升系统性能与稳定性,切实保障读者的文献资源远程访问需求,并取得显著效果[13]。

3.3 面向群体的空间服务

空间服务是近年来图书馆的主要发展方向,是开展各项服务的基础,通过网络调研和文献调研发现,图书馆通过立足读者需求,完善空间氛围,营造出面向群体的人性化空间服务。

3.3.1 体现信息公平与服务公平的阅览服务

面向大学生、考研学生、未成年人、残疾人、老年人、农民工等不同群体提供灵活、便捷、专业的阅览服务,是图书馆实现自身社会价值的重要体现,也是社会公平的重要诠释。例如在辅助使用图书馆资源方面,国内部分公共图书馆为视障人事购置了专用阅读器与听书机[14],重庆图书馆、北京大兴图书馆、张家港图书馆等公共馆启用“24 小时城市书房”项目,读者通过智能门禁系统刷卡进入,享受全天候的借阅、下载与归还服务,满足不同群体的阅览需求。

3.3.2 跨界融合的阅读文化活动空间服务

以图书馆馆舍为依托,协调各类文化娱乐资源,已成为图书馆未来吸引读者流量的利器。厦门大学德旺图书馆特色空间,将服务主题进行细分,除为读者教学科研提供支持的信息素养教室外,另设有棋艺室、演示练习室、数学与智力玩具空间、展览及饮食区,为读者带来不一样的入馆体验[15]。随着居民消费升级,图书馆开始与商业融合,形成图书馆 × 购物的新业态。言几又、西西弗、方所这类商业图书馆品牌异军突起,集实体书店、文创产品零售、轻食、咖啡文化为特色,突破传统图书馆氛围,拓展多元化资源为读者服务。

3.3.3 思想碰撞的创意空间服务

创意空间源于国外图书馆的建设模式,将信息共享空间与创客服务相融合,对馆舍空间重新布局。创意空间以研讨空间为主,不仅包含多媒体资源服务相关内容,同时部分图书馆重点引进设计制造工具与设备,调动读者创新与探索精神。如湖南大学图书馆“学习研讨空间”,设有 15 处大中小不同功能的研讨室,最大可容纳 40 人集体学习与交流,同时为满足读者多样化需要,配置投影仪、3D 电视、DVD 播放机、耳机等设备[16]。芝加哥公共图书馆建设的 YOUMedia 项目,为读者提供了数字媒体创作的专门区域,包含录音棚、摄影室、游戏设计、制作人空间等服务区域划分,同时配备导师协作指导。美国罗德岛大学图书馆开设人工智能实验室,是第一家拥有 AI 实验室的大学图书馆。国内图书馆界在“大众创业,万众创新”的时代背景下,纷纷与国外创意空间建设模式接轨,积极探索馆舍空间重塑。

3.3.4 主题图书馆服务

契合读者需求提取图书馆资源特色,构建主题分馆,开发有针对性的阅读推广活动,成为图书馆利用资源优势营销推广的途径之一。主题图书馆一般具有高颜值、高体验性的特点。例如重庆大学图书馆打造的由舍区书屋、亲子书屋、博雅书院、方志图书馆组成的主题图书馆体系,此举不仅盘活馆藏资源,锻造出个性化的服务内容,通过吸引读者前来“打卡”增加用户粘性。

当然笔者认为,并不是所有商业模式都能与图书馆内涵相融合,需要根据实际情况尝试开展。比如轻食、超市、培训以及健身房等,毕竟图书馆是围绕知识的文化综合体,应主要满足读者精神和文化的需求。

4 基础服务创新发展面临的主要问题

基础服务是图书馆稳定与持续发展的核心和根本,图书馆界在拓宽基础服务深度与广度方面,取得一定成效的同时,问题也日渐凸显。主要存在以下问题:

4.1 数字资源下载的方式不统一

尽管目前图书馆为读者提供了多途径的数字资源下载方式,但并未得到统一。分散的多点访问方案需要读者记住若干认证账号,掌握多种技术方法,有的甚至不支持跨库一站式访问,直接导致其体验降低,增加了读者资源利用道路上的障碍。与此同时,读者行为数据离散,不利于后期读者偏好的分析与把握。

4.2 纸电分别服务阻碍图书馆基础服务水平的提高

随着数字图书馆建设进程的推进,图书馆界顺应时代潮流,纷纷转变馆藏建设模式,数字文献资源已逐

步取代传统纸质文献资源,成为图书馆馆藏资源建设的最主要工作。现实却是尽管投入了大量财力、人力进行数字文献资源建设,但由于缺乏纸本资源与数字资源的有效整合、组织与揭示,加上数字资源本身的离散分布,读者仍然无法精准、高效地借阅与下载到目标信息。同时,因纸电分别服务造成的粗放型资源管理模式,不利于馆藏资源的有效揭示与精细化管理。

4.3 基础服务缺乏必要的绩效评价机制

实施图书馆基础服务的绩效评估是将服务成本、服务效益有机结合的重要手段,但当前基础服务的绩效评价体系仍存在缺失。特别是阅读推广活动的绩效评价,在实际操作中往往会出现:考评目标导向性不强,考评方法不科学[17],绩效评价指标选取上不合理,缺乏深入和系统的研究[18]等。同时也很难进行考核和评价,到底是以活动数量为目标进行评价,还是以借阅绩效进行评价?在当前基础服务发展变革的背景下,如何建立相应的绩效评价机制,具有重要的现实意义。

4.4 智能设备相对“弱智能”

图书馆作为一个极大增量的蓝海市场,备受人工智能设备厂商关注,打上图书馆烙印的智能产品不断涌入。但事实是由于人工智能技术还处于发展初期阶段,底层技术不完善,导致智能设备“弱智能”现象普遍[19]。加上人工智能设备采购管理时缺乏客观的判断依据,部分设备缺乏标准、通用的技术体系,无法进行连续、有效的数据采集,导致智能设备在图书馆界未得到充分应用。

5 “十四五”图书馆基础服务的创新发展建议

5.1 充分借鉴已有的创新服务实践

大数据和人工智能时代的来临,为图书馆基础服务提出了更高的要求,在创新服务开展初期,充分借鉴已有的创新服务实践成为一种有效途径。结合本馆实际,有选择有侧重的规划符合馆藏资源特色、学科特色与读者需求的基础服务内容,完善服务中的过程管理体系与服务后的绩效评价体系,促进基础服务效益的跨越式发展。

5.2 纸电合一的文献服务流程再造

针对当前图书馆界馆藏资源的仓储与管理实践中由于纸本与数字资源元数据存在不同程度的割裂,造成的粗放型资源管理模式、无法满足差异化精细化的文献信息服务、无法展示资源建设与学科保障贴合度的问题,笔者认为充分整合纸电子资源,实现统一服务,是未来解决此类问题的发展方向。通过与数据库商签订元数据收割协议,数字资源的标准化管理参数、分类及编码制定,精细化的元数据仓储等建设流程,打破纸本资源与数字资源,各数据提供商之间的壁垒,实现以“册”“篇”甚至于“段”“句”为最小单位的细粒度资源管理机制代替以“库”为单位的粗粒度资源管理机制[20-21],深度整合、凝聚纸电资源,从保障文献借阅与下载的基础服务着手,是保障图书馆未来五年事业长足进步的关键。

5.3 建立完善的绩效评价机制

图书馆基础服务是活化馆藏资源,促进图书馆良性发展的重要引擎。而加强服务后的效果评价,逐步改善关键环节,形成工作闭环管理,是提升基础服务主动化、智慧化的基石。针对基础服务绩效评价体系缺失的问题,笔者认为应在“分类指导”的原则上,针对不同服务类型、不同服务对象制定差异化的考评指标和实绩评价标准。以阅读推广活动的绩效评价为例,少数活动按照数量和受众进行评价,而多数应以读者的阅读绩效进行考核。这就需要对阅读推广相关数据进行详细的采集与收集,强调大数据的动态更新与读者阅读状态的跟踪,重视数据处理与可视化分析工具的使用,监测阅读推广活动的落地实效,获得潜在转化信息与未来优化方向,逐步提升活动质量,指导阅读推广活动广泛而深入地开展,扩宽基础服务的深度与广度。

5.4 提升设备的智能水准

信息技术产业热度上升引发图书馆界的高度关注,未来引进智能设备将成为越来越多基础服务开展智能化改造的规定动作。通过生物识别、自然语言处理、机器人、机器学习等人工智能设备的运用,重构文献资源分类、空间服务等业务模式与流程[22]。而加强人工智能设备采购管理的顶层设计,必然是其智能化水准提升的关键。在采购规划制定方面,围绕客观的判断依据,采购与读者真实需求相对称的智能设备与服务。在采购后的评估分析方面,综合考虑价格、功能、维修保养难易程度、厂商服务能力等方面,横向对比同类型产品,提高经费投入性价比,保证采购质量,促进智能设备在基础服务应用上效用最大化。

5.5 加强基础服务的场景化信息系统建设

信息技术的加持,推动图书馆基础服务走向精准化、个性化的变革,因此图书馆界需把握技术红利,加快信息化建设,提高信息化的深度和广度。首先,结合读者的各种应用场景,实现对全部基础服务流程的信

息化,可以借鉴微信小程序,开发各种服务场景的“微服务”;其次,加强个性化和人性化服务特征,系统应对读者年龄、性别、研究领域、阅读推广活动效果追踪等内容的描绘,开发分析模块,智慧化预判读者文献信息需求与偏好,测算其阅读行为的阈值,建立关键节点触发反馈机制,实现图书馆基础服务的主动服务,使各类服务更具预见性,提升读者满意度,增强读者黏性;最后,除了必要的到馆服务之外,图书馆应尽可能将基础服务全部实现在线式、无接触,以应对疫情之后的到馆服务减少的可能性。

5.6 高度重视图书馆大数据的研究与实践

大数据现已成为国家基础型战略资源,其应用影响到世界经济运行、国家治理能力以及社会生活的方方面面[23]。对图书馆而言,进行大数据建设的研究与实践势在必行,在资源建设方面,由于对资源供应商的过度依赖,面对各类异构的数字资源,不仅造成读者使用成本增加,还导致图书馆处于“有资源,无数据”的尴尬境地,纸本与数字资源元数据存在不同程度的割裂,无法满足差异化精细化的文献需求[24];在读者服务方面,大数据的应用为深化图书馆服务内涵、延伸服务触角提供了新思维和新手段。通过对读者用户数据和行为数据的提取,勾勒读者全貌,进行用户画像,为进一步提供个性化的精准服务打下基础。图书馆还可以利用大数据提供情报分析服务,辅助管理层决策,通过对数据的采集、整理和深度分析,揭示数据之间的相关关系,实现增值服务,体现核心价值。

6 结论与展望

图书馆即将开启“十四五”规划新征程,过去的五年,图书馆管理与服务保持平稳发展的良好态势,但伴随信息技术的迅猛发展、后疫情时代读者需求的新形态等要求已经渗入图书馆基础服务的肌理,如何把握技术红利,实现基础服务的深层次与融合发展比任何时候都更为迫切和重要。因此图书馆界需要共同探索复杂形势下基础服务的新模式与新业态,进一步推进文献资源借阅与下载的主动服务,深化面向群体的空间服务,重视图书馆大数据的研究与实践,夯实图书馆人工智能应用的根基。丰富基础服务内容、着力提升基础服务水平与能力,努力于变局中开新局,擘画图书馆“十四五”规划发展的美好蓝图!

参考文献:

[1] 王勇,薛小婕. 高校图书馆“十四五规划”影响要素再思考[J]. 高校图书馆工作,2020,40(5):20-23.
[2] 王延红. 高校图书馆基础服务不容忽视[J]. 农业图书情报,2010,22(7):265-266.
[3] 王应华. 图书馆基础服务重点转移之我见[J]. 图书馆论坛,2009,29(3):117-119.
[4] 魏海燕. 信息素养的“研习实践”教育方式与大学图书馆基础服务的变革——香港城市大学图书馆特别顾问景祥祜教授访谈与启示[J]. 图书馆杂志,2020,39(2):34-40.
[5] 潘卫,兰小媛. 近年来图书馆用户服务发展的十大层面[J]. 图书馆建设,2008(10):16-21.
[6] 孙璐璐. 网络环境下图书馆基础服务工作探讨[J]. 通讯世界:下半月,2016(3):288-289.
[7] 王宇,孙鹏,胡万德. 大学图书馆空间再造历程及驱动力[J]. 图书情报工作,2019,63(8):6-11.
[8] 黄丽. 夯实高校图书馆基础服务 提升图书馆服务质量[J]. 图书情报导刊,2014,24(6):61-63.
[9] 涂佳琪,杨新涯,沈敏. 需求与决策驱动的图书智能采访系统研究与实践——以重庆大学图书馆为例[J/OL]. 图书情报工作,2020, 64(11): 28-34.
[10] 段宇锋,王灿昊. 内蒙古图书馆“彩云服务”的创新之路[J]. 图书馆杂志,2018,37(4):43-50.
[11] 李春媛,伍巧,宋红霞. 芝麻信用借阅与公共图书馆信用服务[J]. 图书馆论坛,2018,38(9):17-21.
[12] 孙小平. 高校图书馆桌面云服务[J]. 农业图书情报学刊,2018,30(3):162-165.
[13] 清华大学图书馆[EB/OL]. [2021-01-01]. http://www.lib.tsinghua.edu.cn/database/iel.htm.
[14] 黄佩芳. 国外图书馆残障人士服务规范研究:理念、内容与社会效益[J]. 图书馆建设,2016(11):50-55.
[15] 厦门大学德旺图书馆[EB/OL]. [2020-09-07]. https://libx.xmu.edu.cn/tskj/kjzl.htm.
[16] 湖南大学图书馆[EB/OL]. [2020-09-07]. http://lib.hnu.edu.cn/info/1102/1627.htm.
[17] 康安娜. 基于KPI的图书馆阅读推广活动绩效评估应用研究[J]. 市场研究,2019(2):70-71.
[18] 岳修志. 阅读推广活动评价指标体系构建[J]. 图书情报工作,2019,63(5):42-50.
[19] 白利倩. 周鸿祎:人工智能很“弱智”[J]. 理财,2017(6):9.
[20] 孙锐,杨新涯,廖维. 构建在元数据仓储上的文献资产管理[J]. 图书馆论坛,2017,37(7):9-16.
[21] 王彦力,杨新涯,罗丽. 纸电合一的图书馆目录创新应用与发展[J]. 图书情报工作,2019,63(1):105-110.
[22] 傅平,邹小筑,吴丹,叶志锋. 回顾与展望:人工智能在图书馆的应用[J]. 图书情报知识,2018(2):50-60.
[23] 陈刚. 运用大数据思维和手段提升政府治理能力[J]. 求是,2016(12):48-50.
[24] 杨新涯. 智慧服务近在眼前[J]. 图书馆论坛,2017,37(7):1.

史丹，杨新涯，涂佳琪."十四五"图书馆基础服务的创新发展研究[J]. 图书情报工作,2021,65(1):64－69.

作者贡献说明：

史丹:调研,撰写及修改论文;

杨新涯:确定论文思路和框架,修改论文;

涂佳琪:修改论文部分内容。

Research on the Innovation and Development of Library's Basic Service in the 14th Five-Year Plan

Shi Dan[1] Yang Xinya[1,2] Tu Jiaqi[1]

[1] Chongqing University Library, Chongqing 400044

[2] Advanced Research Institute of Humanities and Social Sciences, Chongqing University, Chongqing 400044

Abstract: [Purpose/significance] At present, the management and service innovation of the library industry are mainly based on digitalization and intelligence, but while these businesses are developing rapidly, the development of basic library services must not be ignored. [Method/process] On the basis of extensive research, the paper combs the basic services of current public libraries and academic libraries in combination with the development trend of information technology, and believes that the current basic services of libraries have inconsistent methods of downloading digital resources, separate services for paper and electricity, and basic services lack the necessary performance evaluation mechanism, and the relative "weak intelligence" of smart devices. [Result/conclusion] Put forward suggestions on the innovation and development of library basic services during the 14 five-year plan period, which provides ideas for the formulation of the 14 five-year plan of libraries, and promotes the progress of library cause in the next five years.

Keywords: borrowing service space service smart library 14th five-year plan

《图书情报工作》《知识管理论坛》2020 年优秀审稿专家

2020 年,有 380 余位专家参加了《图书情报工作》和《知识管理论坛》两刊稿件的同行评议工作,共评审稿件 1 800 余篇,审阅 6 篇及以上的专家有 160 余位。审稿专家们高质量、高效的同行评议工作为《图书情报工作》和《知识管理论坛》遴选高质量稿件提供了保障。综合考虑今年以来的审稿篇数、质量和时效等方面,评选出 70 位 2020 年优秀审稿专家(名单如下)。《图书情报工作》和《知识管理论坛》将为优秀审稿专家颁发证书并免费赠送一年期刊的电子版。

感谢所有审稿专家对《图书情报工作》和《知识管理论坛》两刊的大力支持!

(以下优秀审稿专家按姓名拼音排序)

安　璐	安小米	毕新华	曹高辉	曹锦丹	陈定权	程齐凯	储节旺	崔宇红	邓　君	邓胜利	邓小昭	董　克
窦永香	樊振佳	范　炜	方　曙	方向明	甘春梅	高　凡	郭春侠	韩丽风	韩　毅	何　琳	胡昌平	黄国彬
黄　崑	黄　微	李　晶	李书宁	李卓卓	刘　冰	刘　畅	刘春丽	刘建准	刘　勘	刘晓娟	刘　宇	刘兹恒
陆　泉	马　捷	茆意宏	秦　鸿	邵　波	盛小平	宋雪雁	滕广青	完颜邓邓	汪雪锋	王文韬	王晰巍	王晓光
王延飞	吴　红	吴建华	吴　鸣	肖冬梅	肖　鹏	徐　健	许海云	杨　波	杨鹤林	杨思洛	杨新涯	翟羽佳
张金柱	张卫东	张艳丰	章成志	赵栋祥								